

# **Tecnologías de la conversación y la identidad digital: reflexiones en torno a la sociedad de la in-formación de los individuos<sup>1</sup>**

**Ángel J. Gordo López**

## **Resumen**

*Este trabajo plantea que la amplia difusión de la mensajería instantánea (messenger) en el entorno Internet radica en su capacidad de incorporación, integración y redefinición de otras aplicaciones conversacionales. Tras una breve presentación de las aplicaciones conversacionales más utilizadas, consideramos el modo en que el messenger concede a los intercambios virtuales una dimensión auto-referencial, reflexiva y orientada al intra-grupo. También apuntamos el papel estratégico de estos programas a la hora de corporeizar nociones de identidad virtual en el intento de reducir las brechas existentes entre los usos informales-conversacionales y el administrativos-gubernamentales de las aplicaciones y los recursos Internet. La última sección presenta una serie de analogías y comparaciones entre los chats y el messenger y otros lugares de encuentro de épocas pasadas (los molinos y los monasterios).*

**Palabras clave:** chats, identidad digital, individualización, mensajería instantánea (messenger)

## **Las Tecnologías Conversacionales en la Sociedad de la Información**

Las conversaciones con otras personas constituyen la principal actividad de los internautas españoles, sólo superada por la búsqueda de información y seguida de lejos por las gestiones bancarias y la compra en Internet (Mora, 2004). A pesar de la alta penetración de estas herramientas comunicacionales, lideradas por los chats y la mensajería instantánea (Red.es, 2004), las puntuaciones en el índice

---

<sup>1</sup> Este trabajo forma parte del proyecto de investigación I+D *La psicologización del yo en la sociedad de*

general de desarrollo de la sociedad de la información (definido a partir de las tasas de población usuaria de Internet, infraestructura TIC-PC, Internet en la empresa, entorno, telefonía fija y banda ancha en hogares, etc.) en la Unión Europea indican un estancamiento, incluso un leve retroceso en el caso de España.

¿Qué papel desempeñan las tecnologías conversacionales en la sociedad de la información? ¿A qué es debido que la mensajería instantánea esté desplazando a otras herramientas conversacionales más colectivas y abiertas como los chats? ¿En qué medida el interés compartido de los internautas, las multinacionales, el marketing y los empresarios por la mensajería instantánea participa de estrategias más amplias capaces de reducir las diferencias existentes entre los usos conversacionales y comercial-administrativo de Internet? El análisis de las principales herramientas comunicacionales, sus relaciones y lógicas de desarrollo, puede arrojar cierta luz sobre estas interrogantes.

### **Del Chat al Messenger: Sinergias Tecnosociales**

Los *chats* ofrecen la posibilidad de interactuar con otros usuarios conectados a la sala virtual bien sea de manera abierta y visible (en el foro general) o a través de

mensajes privados. Su popularidad a lo largo de la década de los noventa es actualmente compartida con los programas de mensajería instantánea. Estos programas combinan las lógicas de los chats (que permiten la comunicación instantánea entre grupos de personas, de manera abierta y sin control previo) con las del correo electrónico mensajes privados y no instantáneos). También permiten crear una lista de contactos (o agregados), saber si están conectados además de poder entablar conversaciones simultáneas, intercambiar archivos de texto o imágenes, ir a un chat, compartir aplicaciones, iniciar una conversación de vídeo u otras opciones.

Si en las primeras aplicaciones de mensajería instantánea desarrolladas a mediados de los noventa, como el ICQ<sup>2</sup>, los contactos se extraían del ciberespacio, en los programas actuales, como el "messenger" de Microsoft, los contactos se extraen del mundo real. Las primeras versiones del ICQ permitían saber qué usuarios estaban conectados a Internet, mientras que el messenger sólo aporta información sobre la conexión de nuestra lista personal de agregados. Si en el ICQ la identidad del usuario estaba asociada a un código numérico, la identidad del usuario en el messenger se equipara a una dirección de correo electrónico o número de móvil (Kiektik, 2004). A este respecto Jiménez y Vela (2004, p.13) señalan que cuando damos nuestra dirección de

messenger, "también abrimos las puertas de nuestra esfera privada, integrando al otro en nuestra red social electrónica, al tiempo que nosotros nos incorporamos a la suya".

Así pues, las relaciones que se establecen actualmente entre los chats y la mensajería instantánea quedan fijadas de la siguiente forma:

- Los *chats* representarían la idea de "espacios virtuales públicos" (como una discoteca o sociedad anónima) mientras que la mensajería individualizaría las comunicaciones establecidas (fiesta privada o sociedad limitada).
- En las salas de *chat* se conoce gente cuya relación es posteriormente reforzada o desarrollada a través de la mensajería instantánea. Cuando el grado de intimidad de un *chat* es suficiente, es posible pasar al segundo nivel de confianza que proporcionaría el Messenger.

El trabajo de asimilación, integración e individualización que acompaña el uso multitudinario de estos programas, usados por el 65% de los nueve millones de internautas en el Estado Español, proporciona a su vez un medio con enormes posibilidades para la administración y el gobierno digital como veremos a continuación.

---

<sup>2</sup> El acrónimo ICQ proviene de la transcripción fonética de la expresión *I seek you* ("te busco").

## La Configuración Técnica y Social del Messenger

El rechazo a mantener una conversación privada en un chat a través del silencio o el bloqueo del usuario puede traducirse, en el contexto del messenger, en formas más correctas o socialmente aceptadas como apreciamos en los siguiente iconos y "etiquetas" de accesibilidad (**figura 1**). Estas características aparecen "aumentadas" en la versión 7.0 al permitir acceder al programa en estado invisible o "sin conexión".



**Figura 1: Opciones de Conexión y Disponibilidad, MSN Messenger, v. 6.2**

Semejantes recursos perfilan una esfera de sociabilidad con mayor margen para gestionar el cómo, el cuándo y con quién hablar en redes de contactos predeterminados, siendo el propio usuario el único vínculo entre los agregados. Todo

ello repercute en un mayor margen de individualidad y de referencialidad del yo, en un incremento de reflexividad sobre el estado de disponibilidad del usuario que puede definir a partir del uso de etiquetas e iconos preestablecidos ("al teléfono", "vuelvo enseguida" "no disponible", etc.).

Siguiendo la estela metodológica de la gestión del yo de Goffman y la centralidad de estos planteamientos en la teoría de la estructuración o rutinización social de Giddens, Domínguez indaga en la reafirmación de la referencialidad del yo en las interacciones virtuales. Estas situaciones de interacción elevan las palabras a la categoría de hechos, reforzando de este modo la primacía del sujeto que construye frente al contexto o escenario de interacción social. También repara en la capacidad de las comunicaciones virtuales para recodificar anclajes identitarios a partir del uso de apodos y de autorrelatos que devienen en más fiables atendiendo al alto coste creativo y social que supone mantener identidades ficticias en relaciones más regulares y sostenidas.

La rutinización, la referencialidad, las relaciones sostenidas, la asociación entre apodos y direcciones de correo, junto a la opción de visualizar imágenes de los interlocutores en un margen de la pantalla del messenger, todo ello contribuye a la asignación de una identidad y su

correspondiente fijación a una imagen cada vez más corporeizada y en control.

La sensación de corporeidad no es una propiedad verdadera o única de la persona real, sino nociones determinadas de cuerpo, en estos espacios que incitan y refuerzan guiones, repertorios culturales o estereotipos. Si en épocas pasadas los estereotipos circulaban a través del teatro, la pintura y más tarde, con la llegada de las tecnologías de transporte de masas y de reproducción mecánica (sinónimos de modernidad occidental), por medio del cine y la publicidad, hoy en día, las aplicaciones conversacionales tienden a situarnos en posiciones más individuales (o intra-grupo) y auto-referenciales. Estas modalidades de comunicación textual también disponen, construye y movilizan habitualmente intercambios, gustos, deseos y preferencias que caen del lado de lo tradicional y lo establecido; nada extraño por otra parte si atendemos, como señala O'Brien (2002), a la dificultad y el esfuerzo que supone construirse a uno/a mismo/a permanentemente de manera compleja o rica en matices y diversidad en espacios altamente condensados en tiempo y en banda estrecha.

Vemos pues cómo el entorno messenger refuerza la conexión entre el cuerpo virtual, como lugar de identidad, y la aprehensión cognitivo-emocional, en control de sí misma, como lugar de experiencia corpórea. La coordinación entre los procesos identitarios y los estructurales supone

a su vez la implementación conjunta de una identidad digital y de técnicas que fijen esta identidad a una noción de cuerpo virtual. Los procesos de producción de la identidad virtual corporeizada que acompañan al fenómeno messenger aparece a su vez como revulsivo para el desarrollo de la sociedad de la información, en especial, sus dimensiones comerciales y administrativas.

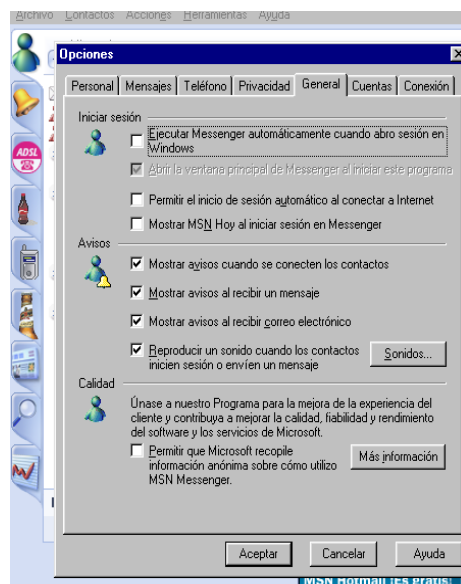
## **La Mercantilización y Gobernabilidad de Identidades**

### **Messenger**

La mensajería instantánea es hoy en día un activo importante para las campañas publicitarias personalizadas en la medida que aporta información sobre la disponibilidad del usuario, sus contactos y mundo relacional en la red. Esta posibilidad está igualmente recogida en la configuración del programa como apreciamos en el siguiente cuadro de diálogo extraído de las opciones generales del programa. En la parte inferior de la **figura 2** aparece el siguiente texto "Únase a nuestro Programa para la mejora de la experiencia del cliente y contribuya a mejorar la calidad, fiabilidad y rendimiento del software y los servicios de Microsoft". Este reclamo construye y presupone que "en calidad" de usuarios tenemos una cierta responsabilidad y compromiso con la mejora del programa (y, por desplazamiento metonímico, de nuestra empresa, de nuestra comunicación, etc.). Esta construcción discursiva



antecede la opción de "Permitir que Microsoft recopile información anónima sobre cómo utilizo MSN Messenger".



**Figura 2: Sección de Calidad en Opciones Generales, MSN Messenger, v 6.2**

Las ocasiones que suscita la mensajería instantánea no se agotan en la publicidad ni en agrandar las bases de datos de Microsoft sobre nuestro comportamiento en red. Un lugar común en las empresas del sector servicio es proporcionar a todos sus empleados una cuenta de messenger. Con este tipo de iniciativas las empresas aseguran la comunicación en red de sus empleados al tiempo que proyecta a los clientes conectados al messenger una imagen de continua disponibilidad, pasando así a ser cliente "agregado" de la empresa.

Las administraciones locales y nacionales tampoco pierden el tren de la mensajería instantánea como indica el

acuerdo adoptado por la administración belga para la implantación del DNI virtual. Además de los datos que consta en el documento tradicional, el DNI virtual incluye el certificado de autenticación y la firma electrónica del titular, permitiendo a los ciudadanos: "identificarse con seguridad ante la administración para realizar servicios a través de Internet, como pedir una placa de matrícula del coche, declarar un accidente de trabajo o preparar su certificado de residencia. También puede [el ciudadano] comprobar a tiempo real quién, cuándo y para qué accede a sus datos cualquiera de las administraciones (federal, regional o municipal)" (Reventós, 2005, p.5). Más relevante si cabe es el acuerdo que el gobierno belga ha establecido con Microsoft, que permitirá "que los jóvenes se identifiquen en el messenger de MSN con este documento digital" con el propósito de hacer más segura la navegación infantil (Reventós, 2005, p.5).

Desde esta óptica cabe entender que la mensajería instantánea se haya convertido en una herramienta de comunicación personal y de trabajo imprescindible para muchas personas (especialmente jóvenes y adolescentes) (Jiménez y Vela, 2004), educadas en el autocontrol y la autorregulación. Más aún si la potestad de la regulación y el control virtual es compartida por la administración y las multinacionales, con el propósito de velar por el

desarrollo de identidades digitales fiables y observables en red.

¿En qué medida estos procesos que puntúan el desarrollo de la sociedad de la información supone una inversión de los términos, es decir, la proyección de lo interior en lo exterior, la redefinición pública de la intimidad o la identidad personal o incluso concebir la realidad virtual como realidad aumentada? (Gordo López y Burman, 2004) ¿Estaremos convirtiéndonos en in-formadores y distribuidores amplificados de nosotros mismos a través de la incorporación de tecnologías y rituales de interacción con un alto grado de conectividad además de nuevas formas de corporalidad digital (o tecnobiología social)?

Estas otras interrogantes surgen del análisis de la gran difusión de las herramientas conversacionales en el entorno Internet y del retroceso que experimenta actualmente la sociedad de la información debido principalmente a la baja "penetración" de otros usos y posibilidades de la red. Esta perspectiva de análisis permite apreciar una vez más el modo que los escenarios tecnosociales son especialmente propicios para la intensificación de mediaciones y regulaciones. Algunas de éstas, como se ha indicado, atribuyen una dimensión corpórea a la identidad digital a través de intercambios conversacionales altamente estructurados, con fuertes cargas de autorregulación social, que lejos de desintegrar

nociones de identidad, las reconstituyen y ajustan al tiempo que participan en la demarcación de paisajes informacionales.

Comprendemos las visiones que plantean que nada nuevo hay, social y críticamente hablando, en estos espacios y comunicaciones, o aquellos otras que apuntan que tal vez la disolución de la identidad personal provenga de otra esfera como es la constitución de identidades supraindividuales, grupales o colectivas. Aún así, como espero haber ilustrado, es importante insistir en el estudio de estas formas de comunicación y tecnologías. También resulta importante señalar que hemos llegado a estas propuestas a partir del análisis de tecnologías de gran aceptación social: la elección del messenger, además de su popularidad, obedece a su apropiación de espacios y comunicaciones más colectivos (como el chat) y en el valor informativo y de denuncia que persigue este tipo de análisis.

### **Otros Espacios y Relaciones Tecnosociales<sup>3</sup>**

Entre algunos de los lugares similares a los chats de un pasado lejano, cabrían citar las forjas, los molinos, los batanes, y posteriormente, con la llegada de la modernidad, los trenes. A pesar de los siglos que los separaban, una dimensión común a todos estos lugares era su cercanía a las

prácticas de trabajo, al intercambio y entretenimiento de las clases populares. Estas características ayudan a comprender la naturaleza fronteriza (o liminal) de dichos lugares, y cómo sus prácticas y significados fluctuaban entre lo cotidiano y lo herético, lo legal y lo ilegal, el trabajo y las pasiones.

A diferencia de otros centros de producción social e intelectual como los monasterios, los molinos han sido escasamente tratados por la literatura sociológica. Estas técnicas, por rudimentarias e indiferentes que puedan parecer ahora, fueron motivo de continuos enfrentamientos entre las clases populares y los órdenes feudales y clericales a lo largo de la Europa Medieval.

Los molinos también fueron lugares de intercambio y diseminación de todo tipo de prácticas y conocimientos, bien fuese sobre técnicas de labranza y regadíos o intercambios sexuales. Tal era el atractivo y capacidad socializadora de los molinos que pasaron a ser enclaves privilegiados para la organización de revueltas campesinas. En este sentido historiadores sociales como Cardwell (1994) mantienen que cada molino de agua o de viento era una máquina que ocasionaba encuentros, movimientos y agitaciones de todo tipo.

Aunque a los monjes les estaba permitido visitarlos para captar y expiar almas, tal era la reputación de los

---

<sup>3</sup> Esta sección está basada en el trabajo realizado con Richard M. Cleminson (2004).

molinos, que San Bernardo amenazó con su destrucción, debido a que, según un amplio sector del clero medieval, constituían centros "para las relaciones humanas, los contactos, los encuentros, y peor aún, la prostitución" (Díaz, 1989, p.111). Ejemplos de estos intercambios sexuales "ilegales" quedan bien documentados en nuestro romancero, en numerosos cantares, en los favores de la molinera al fraile, y los diezmos que cobraba el molinero por susodichos favores.

Las prácticas y encuentros que incitan los chats, a diferencia del messenger, también fluctúan entre el anonimato y la colectividad, lo prohibido y lo permitido, entre la estigmatización y la picaresca social. El carácter inflamatorio o comprometido de los molinos y los chats reside en su dimensión marcadamente comunitaria y popular. Los múltiples significados y posibilidades de movilización inherentes a estos espacios, explica, en parte, el silencio que existe sobre los mismos en las ciencias sociales.

La mirada histórica permite establecer asociaciones entre las relaciones que fomentan los chats, sus comunidades y comunicaciones más abiertas y a menudo anónimas, con aquellas otras que acontecían en los molinos a lo largo y ancho de la Europa premoderna. Atendiendo al tipo de comunicación y sociabilidad que incitan ¿podríamos extender esta línea comparativa y sugerir que los chats son

a los molinos lo que el messenger es a los monasterios medievales?

La dimensión individual y reflexiva que incita el messenger, el modo que maximiza la presentación de la persona digital, incitando el autorrelato y confesión en espacios sociales reducidos y seguros, reenvía a la planificación arquitectónica y las técnicas materiales y de conocimiento y reflexión forjadas en los primeros monasterios de la Baja Edad Media como principal antecedente de las lógicas protestantes.

Los monasterios medievales fueron centros altamente estructurados y tecnificados como indica la meticulosa planificación arquitectónica y dotaciones técnicas exigidas para su fundación como queda recogido en las Reglas de San Benito. Tal era el nivel de organización técnica de los monasterios medievales que estas comunidades de monjes operaban de modo parecido a una fábrica constituyéndose en los principales centros de civilización y de innovación socioeconómicas. El énfasis en el rigor técnico y arquitectónico, en fin, el ordenamiento y la funcionalidad monacal, perseguía garantizar los recursos necesarios para la autosuficiencia, lejos de cualquier dependencia mundanal, para maximizar de este modo el tiempo disponible para el trabajo espiritual. Una combinación de rezo y labore, que bajo lógicas basada en la abnegación, la disciplina y las técnicas materiales, proporcionaron las

bases para el ciudadano reflexivo de la modernidad por venir.

Si los monasterios fueron centros neurálgicos para la racionalización tecnológica precapitalista y precursores de la primacía de la identidad individual occidental en íntima relación con las técnicas de confesión y autoconocimiento ¿qué tipo de lógicas anticipan los lugares de encuentro, de trabajo y de administración y autenticación de la identidad digital que propicia actualmente la mensajería instantánea?

El análisis de las herramientas de comunicación mediadas por ordenador desde una perspectiva histórica, ayuda igualmente a recuperar los distintos significados en torno a lugares comunitarios y tecnológicos del pasado, y relacionarlos con las exigencias y fenómenos presentes. Como indicábamos anteriormente, la alta conectividad que nos rodea ofrece un enorme potencial para la intensificación de todo tipo de regulaciones, mediaciones y redefiniciones de prácticas y nociones de cuerpo físico y legal. Estas posibilidades aumentan al amparo de una mirada histórica capaz de detectar correspondencias que de otro modo pasaría desapercibidas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

CARDWELL, D., 1994. *The Fontana history of technology*.  
Londres: Fontana.



DÍAZ, J., 1989. El molino como excusa en el romancero. En: L.V. ELÍAS, ed. *Los Molinos: cultura y tecnología*. Madrid: Instituto de Conservación y Restauración de Bienes Culturales, 111-119.

DOMÍNGUEZ, M., 2004. Técnicas de subjetivación e interacción virtual en tiempo real. ¿Tienen algo en común Michel Foucault y los chats. En: II Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad, [http://www.cibersociedad.net/congres2004/index\\_es.html](http://www.cibersociedad.net/congres2004/index_es.html) [Accedida el 3 de noviembre de 2004]

GORDO LÓPEZ, A.J. y CLEMINSON, R.M., 2004. *Techno-Sexual landscapes: changing relations between technology and sexuality*. Londres: Free Association Books.

GORDO LÓPEZ, A.J. y BURMAN, E., 2004. Not again! Emotional capital, information technologies as indicated by changing rhetorics around children and childhoods. *New Directions for Child and Adolescence Development*, 105, Fall, 63-80. D. SHARMA, ed.

JIMÉNEZ, J. J. y VELA, C., 2004. La transformación de la experiencia virtual a través de la mensajería instantánea. II Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad, *¿Hacia qué sociedad del conocimiento?*, (2-14 de noviembre). [http://www.cibersociedad.net/congres2004/index\\_es.html](http://www.cibersociedad.net/congres2004/index_es.html) [Accedida el 3 de noviembre de 2004].

KIEKTIK, M.L., 2004. Una perspectiva nética de los sistemas de mensajería instantánea. En: II Congreso ONLINE del

Observatorio para la CiberSociedad, *¿Hacia qué sociedad del conocimiento?*, (2-14 de noviembre).

[http://www.cibersociedad.net/congres2004/index\\_es.html](http://www.cibersociedad.net/congres2004/index_es.html)

[Accedida el 3 de noviembre de 2004]

MORA, B., 2004. Rituales de simulación y sociabilidad virtual. Una aproximación a los procesos de construcción de emociones en la Red.

<http://usuarios.lycos.es/politicaset/articulos/rituales.htm> [Accedida el 29 de diciembre de 2004].

RED.ES, 2004. *Estudio de los usos de Internet en los hogares españoles*. 2º Informe (abril-junio).

[http://observatorio.red.es/general/estudios/estudios/usos\\_internet\\_abrjun04.pdf](http://observatorio.red.es/general/estudios/estudios/usos_internet_abrjun04.pdf) [Accedida el 28 de enero de 2005]

REVENTÓS, L., 2005. Los belgas con DNI virtual saben cuándo y para qué usa el administrador sus datos. *El País*, Sección Ciberp@aís, 10 de febrero de 2005, p. 5.